

News Release

Office of Attorney General Terry Goddard



STATE OF ARIZONA
DEPARTMENT OF LAW
1275 W. Washington Street
Phoenix, Arizona 85007-2926

CONTACT:
Dianna Jennings
PRESS OFFICE
Phone: (602)-542-8019

FOR IMMEDIATE RELEASE

El Procurador General Goddard anuncia acuerdo de \$3.75 millones con Qwest

(Phoenix – Julio 7, 2003) El Procurador General de Justicia del estado de Arizona Terry Goddard anunció un acuerdo con Qwest después de la demanda judicial de fraude al consumidor que la Procuraduría General de Justicia del Estado de Arizona entabló en contra de Qwest Corporation y Qwest Wireless LLC. Entre las concesiones acordadas, el acuerdo requiere que la compañía pague al estado la cantidad de \$3.75 millones en compensación por gastos de investigación y de litigio, cuotas de abogados y para establecer un programa continuo de educación a los consumidores y para prestarles servicios. Esta cantidad es aparte de la cantidad que Qwest ya ha pagado como compensación a consumidores afectados y fondos adicionales que Qwest utilizará para pagar quejas de consumidores que estén aún sin resolver.

“Los consumidores de Arizona son los grandes ganadores con este acuerdo. La investigación que hemos llevado durante más de dos años encontró una gran cantidad de errores por parte de Qwest. Nuestra oficina ha dedicado miles de horas al caso,” dijo Goddard. “Las concesiones que ha hecho Qwest tienen el objeto de mejorar las prácticas fundamentales del negocio y para hacerlo más accesible al consumidor.”

Como parte del convenio, Qwest Corporation y Qwest Wireless LLC no admitió culpa alguna, pero accedió a la orden del Tribunal que:

- Prohíbe que Qwest utilice la práctica de “*cramming*” (cobrarle al consumidor por productos y servicios que no fueron pedidos ni autorizados).
- Requiere que Qwest provea al consumidor con confirmaciones por escrito.
- Requiere que Qwest provea a los consumidores con documentos importantes escritos en español.
- Requiere que Qwest dé a conocer claramente los términos de los contratos de telefonía celular en la venta de cada teléfono y también ordena a Qwest que mande una copia a los consumidores de estos términos en un plazo de 7 días laborales después de la compra.
- Prohíbe a Qwest el ofrecer a sus consumidores un límite a los minutos de servicio móvil. Qwest debe asegurarse que esta prohibición esté completamente puesta en vigor en un plazo máximo de 150 días.

(más)

Continuación de Qwest 2-2-2

- Prohíbe que Qwest mande teléfonos celulares previamente activados a los consumidores.
- Requiere que Qwest, dentro de los próximos 90 días, mande un anuncio por correo, también disponible a los consumidores en español, a cada consumidor que esté suscrito al paquete “*Line Feature Package*”, como por ejemplo “*Custom Choice*”, informándoles que pueden comprar los diferentes servicios que se ofrecen en el paquete por separado.
- Prohíbe que Qwest represente falsamente la disponibilidad del servicio de DSL y la velocidad de envío de información que esté disponible a los consumidores de DSL. También requiere que agentes de ventas de Qwest determinen previamente, durante un pedido telefónico, que los servicios de DSL están disponibles para la línea telefónica del consumidor.
- Requiere que Qwest informe a los consumidores que llamen solicitando algún servicio que hay un cargo adicional llamado “*Trouble Isolation Charge (TIC)*”, que provea a los consumidores con una explicación de lo que consta el cargo de TIC y su costo, y que le informe a los consumidores que el técnico a cargo de la reparación no necesita entrar a la residencia antes de que se le cobre el TIC.
- Requiere que Qwest, antes de completar la venta de una segunda línea o línea adicional, informe a los consumidores que si se necesita la instalación de cables o algo relacionado con el servicio, que se harán cargos adicionales.
- Requiere que Qwest, en la manera que sea más razonable y práctica, responda a las preguntas de los consumidores de una manera directa y sin ambigüedad y que haga un esfuerzo de buena fe en resolver cualquier queja que se refiera a un producto, servicio o cobro antes de intentar de vender servicios adicionales al consumidor.
- Prohíbe que Qwest haga transferencias de llamadas de consumidores de una manera inapropiada y excesiva
- Requiere que Qwest provea al consumidor, dentro del plazo de dos días laborales después de la petición del consumidor, una oportunidad de discutir la queja o disputa con un supervisor que posee la autoridad de ofrecer una resolución al problema del consumidor
- Requiere que Qwest ponga en práctica un programa de supervisión de ventas y un programa de auditoría específico al estado de Arizona.
- Prohíbe que Qwest haga uso de publicidad o representaciones fraudulentas de los productos y servicios de Qwest.

Qwest ha hecho pagos y ha proveído crédito a aproximadamente 2,140 consumidores del estado de Arizona que han presentado quejas formales en contra de Qwest. En estos momentos Qwest está determinando la cantidad de restitución para 600 consumidores adicionales. No sólo esto, si no que también Qwest está obligado a proveer con compensación, ya sea en forma de un pago monetario o crédito, a consumidores que pongan quejas formales con la Procuraduría General de Justicia del Estado de Arizona dentro de los próximos 90 días.

Quejas residenciales deberán ser recibidas por la Procuraduría a más tardar el 5 de Octubre del 2003. Las quejas deberán ser enviadas a *The Office of the Attorney General, Consumer Information Complaint at 1275 W Washington St. Phoenix, AZ 85007*. Las formas para presentar una queja estarán disponibles en el sitio web de la Procuraduría en www.ag.state.az.us. Las quejas deben de ser acerca de la conducta de Qwest durante **Mayo 2001 hasta Julio 7, 2003** y deberán de incluir por lo menos una de las siguientes siete quejas:

(más)

Continuación de Qwest 2-2-2

- Cobrarle al consumidor por productos y servicios que no fueron pedidos ni autorizados (*"cramming"*.)
- Representación fraudulenta de un servicio que resultó en cargos no autorizados en los cobros de los consumidores.
- Falla en dar a conocer cargos asociados con reparaciones.
- Falla en dar a conocer cargos asociados con telefonía celular.
- Falla en dar a conocer cargos asociados con instalación.
- Falla en dar a conocer que Qwest no podía proveer los servicios para los cuales fue contratado.
- Falla en dar a conocer limitaciones materiales a sus servicios